

**VIONA-OPROEP VOOR EEN ONDERZOEKS- EN ONTWIKKELINGSOPDRACHT
24/03/2015**

**DE ROL EN IMPACT VAN DE BEMIDDELAAR/CONSULENT IN HET (NIEUWE)
BEGELEIDINGS- EN BEMIDDELINGSMODEL: EEN ANALYSE VAN DETERMINAN-
TEN OP MESO- EN MICRO NIVEAU**

1. Probleemstelling

In het licht van de overheveling van de controle- en sanctioneringsbevoegdheid in het kader van de 6^{de} staatshervorming en voortbouwend op de pilootwerking rond “iedereen bemiddelaar” plant de VDAB een aanpassing/oriëntering van het bemiddelings- en begeleidingsmodel.

“Doorgedreven maatwerk”, “bemiddeling vanuit de noden en competenties van de klant”, “responsabilisering en bevordering van zelfredzaamheid”, “integratie van activering en controle zoekgedrag in de dagelijkse werking” en “face-to-face gesprekken” zijn maar enkele van de dragende elementen in de nieuwe aanpak.

Om de aanpak te doen slagen wordt expliciet ingezet op de “culturele component” met nadruk op team(werking), leiderschap, outside-in denken, betrokkenheid, samenwerken en ondernemerschap.

Dat brengt de **rol van de consulent/bemiddelaar en de bredere bemiddelingsomgeving** (inclusief – gehanteerde kanalen en netwerken) sterker op het voorplan.

Ten eerste, omdat vastgelegde criteria, doelgroepafbakeningen en administratieve modules worden ingeruild voor maatwerk, waarbij de inschatting en aanpak van de consulent in zijn/haar bemiddelingscontext doorslaggevend wordt.

Ten tweede, omdat het aantal instrumenten, de mix van kanalen en de diversiteit en toepassingsmogelijkheden ervan toeneemt (bijv. binnen interne en externe netwerken). De keuze voor aanpak x of y wordt in toenemende mate beïnvloed door consulenten (met hun voorkeuren, vaardigheden, netwerken, ...).

Vanuit het bestaande onderzoek weten we heel wat over de effectiviteit van categorieën van begeleidingsvormen voor doelgroepen maar relatief weinig over de **socio-culturele context van het bemiddelingsgebeuren**, waarin de consulent een belangrijke rol opneemt.

Op basis van de beschikbare wetenschappelijke evidentie verwachten we dat, naarmate de aanpak individueler en meer op maat georganiseerd wordt, de impact van deze socio-culturele context (de rol van de consulent in relatie tot de cliënt, de belendende factoren op meso-niveau, ...) op de uitkomst, bijvoorbeeld naar werk, groter wordt.

Hoe groot dit effect is, in welke richting het speelt en welke aspecten op meso en micro niveau in welke richting doorwerken, werd nog niet als dusdanig onderzocht voor de Vlaamse arbeidsbemiddeling.

2. Onderzoeksvragen

Het onderzoek peilt naar de (socio-culturele) determinanten op meso- (organisatie) en micro- (individu) niveau (zie bijvoorbeeld Lipsky, 2010) die de interactie tussen consultant en werkzoekende alsook de uitkomst van die interactie beïnvloeden. Zowel consultants/bemiddelaars van de VDAB zelf als van partners (bv. in het kader van tenders) worden in het onderzoek betrokken.

Is er een kans dat de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling beïnvloed worden door individuele kenmerken van de consultant/bemiddelaar (micro-niveau) en door kenmerken in zijn/haar onmiddellijke omgeving (meso-niveau)? Kan of moet die kans geneutraliseerd worden?

Deze vraag wordt hieronder aan de hand van een aantal deelvragen uitgewerkt.

Micro-niveau:

- Spelen socio-demografische, attitudinale en gedragskenmerken van de VDAB-consulenten (en partners) een rol in de uitkomst van de bemiddeling en begeleiding? Zo ja, welke? Leeftijd? Ervaring? Geslacht?
- Hoe beïnvloedt hun kennis van de arbeidsmarkt en van maatregelen en instrumenten de uitkomst van bemiddeling en begeleiding?
- Hoe beïnvloeden hun netwerken en netwerkvaardigheden de uitkomst van bemiddeling en begeleiding?
- Welke individuele vaardigheden kunnen potentieel gunstige effecten/uitkomsten realiseren?
- Welke waarden zijn doorslaggevend?
- Welke "culturele" elementen van aanpak (streng of meegaand, duidelijke of vage aanpak) spelen een rol? Zowel individueel als in groep.
- Zijn er houdingen ten aanzien van bepaalde groepen werkzoekenden die de aanpak sturen ?

Meso-niveau:

- Hoe verschilt de interactie tussen cliënt en consultant naargelang de kanalenmix die gehanteerd wordt bij de bemiddeling en begeleiding?
- Zijn er types bemiddelaars (in functie van de kenmerken op micro-niveau) die matchen met types van kanalen of werkvormen?
- Welke andere organisatiekenmerken (van de provinciale werking, van de werkwinkel, van de VDAB als geheel) stimuleren of hinderen een aanpak op maat door de consultants en bemiddelaars?
- Verschillen deze kenmerken naargelang de werkplaats van de consultants?
- Is er een effect van groepsdynamica? Van interactie tussen cliënt en consultant? Hoe verschilt dat naar bemiddelings- en begeleidingsvormen?

3. Beleidsrelevantie

Het streven naar begeleiding en bemiddeling op maat loopt als een rode draad doorheen de aanpak van de VDAB evenals het zoeken naar manieren om die aanpak te verbeteren. Naarmate die aanpak gerealiseerd wordt zal de rol van de consultant en zijn bredere culturele bemiddelingscontext aan belang inwinnen. In die zin zijn de inzichten uit het onderzoek nodig en nuttig om het nieuwe bemiddelingsmodel in zijn verdere uitbouw en operationele werking optimaal te kunnen bijsturen

(inbouwen van feedbacklussen in de bemiddelingswerking, instructies naar consulenten en provinciale werking,).

Lacunes in het beschikbare onderzoek: Binnen het Vlaamse arbeidsmarktbeleid weten we weinig over dit thema. Er zijn enkele studies uitgevoerd (Van Parys, s.d.; De Cuyper, 2004; Raeymaekers & Vrancken, 2009), maar de bevindingen zijn ofwel niet meer up-to-date (De Cuyper & Struyven, 2004), ofwel specifiek voor sommige doelgroepen (Van Parys, s.d.) ofwel niet toegespitst op de beleidsactoren van het domein Werk (Raeymaekers & Vrancken, 2009).

Referenties

Lipsky, M. (2010). Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services, 30th Anniversary Expanded Edition. The Russell Sage Foundation: New York, NY.
De Cuyper, P. & Struyven, L. (2004b). De trajectbegeleiding van werklozen in Vlaanderen: de kloof tussen beleid en uitvoering onderzocht. Deel 2: Survey bij consulenten. Leuven: HIVA
Van Parys (*nog niet gepubliceerd*). Doctoraatsonderzoek.
Raeymaekers, P., & Vrancken, J. (2009). Hulpverleners over 'Activering'. De rol van organisatie en buurt bij de hulpverlening van het Antwerpse OCMW. Leuven: ACCO.

4. Timing

Projectvoorstellen moeten uiterlijk op dinsdag 21 april 2015 om 12u worden ingediend.

De Stuurgroep VIONA zal in de eerste helft van de maand mei een advies formuleren over het te gunnen project aan de Vlaamse Minister bevoegd voor Werk.

De projectindieners zullen in de loop van de maand mei worden geïnformeerd over de beslissing van de minister.

5. Kandidaatstelling

Projectvoorstellen bevatten een inhoudelijk en een financieel onderdeel en beantwoorden aan de richtlijnen die u in bijlagen bij de oproep vindt. In die bijlagen vindt u tevens informatie over de selectiecriteria en -procedure en over de financiële en administratieve opvolging van het project.

6. Informatie

Informatie over deze opdracht kan u krijgen bij Montserrat Gonzalez Garibay, Departement Werk en Sociale Economie (02/553 09 55, montserrat.gonzalezgaribay@wse.vlaanderen.be) en/of bij Erik Samoy (02/553 40 27, erik.samoy@wse.vlaanderen.be).

Bijlage 1 bij VIONA-projectoproepen voor onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten

Situering en gunningsprocedure

1. het VIONA-arbeidsmarktonderzoeksprogramma

Het initieel opzet en doel van VIONA (Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwerk Arbeidsmarkt-rapportering) werd destijds binnen het VESOC en in het kader van de Vlaamse werkgelegenheidsconferentie in het protocol van 17 maart 1993 als volgt vastgelegd:

- Het verwerven van wetenschappelijke betrouwbare kennis over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt opdat men verantwoorde beleidskeuzes kan maken (vaststellen, registreren en onderzoeken van de ontwikkelingen op de Vlaamse arbeidsmarkt teneinde het arbeidsmarktbeleid in Vlaanderen de nodige wetenschappelijke ondersteuning aan te bieden).
- Een impuls geven aan wetenschappelijk onderzoek (komen tot een geïntegreerde en gecoördineerde aanpak van het beleidsgericht wetenschappelijk onderzoek op het domein van de arbeidsmarkt).

Naar aanleiding van een nieuwe oproep voor de steunpunten beleidsrelevant onderzoek in 2011 (die leidde tot o.m. de erkenning van het nieuwe Steunpunt WSE), werd het model voor strategisch arbeidsmarktonderzoek in Vlaanderen ("Vlaams Programma Strategisch Arbeidsmarktonderzoek") begin 2012 hertekend. Onder de adviserende bevoegdheid van de Stuurgroep VIONA respectievelijk de Stuurgroep Steunpunt WSE lopen twee complementaire initiatieven: het VIONA-arbeidsmarktonderzoeksprogramma en de werkpakketten binnen de vier thematische onderzoekslijnen (Arbeidsmarktmonitoring, Activerend Arbeidsmarktbeleid, Sociale Economie en Transitionele Loopbanen) van het Steunpunt Werk en Sociale Economie. Verder wordt ook onderzoek betreffende de overgang van onderwijs naar arbeidsmarkt van het Steunpunt Studie- en Schoolloopbanen en ander relevant strategisch arbeidsmarktonderzoek maximaal ontsloten binnen het Vlaamse programma.

Binnen dit model worden de VIONA-middelen doorheen het jaar en op meerdere tijdstippen ingezet voor het uitbesteden van studieopdrachten (SO) of onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten (O&O) met het oog op wetenschappelijke ondersteuning van het werkgelegenheidsbeleid.

Op het programma Werkgelegenheid is in 2015 in het kader van het VIONA-arbeidsmarktonderzoeksprogramma 373.000 € beschikbaar voor SO en O&O-opdrachten. Die opdrachten zijn complementair aan de opdrachten die het Steunpunt WSE opneemt.

De projectoproepen in het kader van het VIONA-arbeidsmarktonderzoeksprogramma worden beheerd door het departement Werk en Sociale Economie. De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport, de heer Philippe Muyters, keurt -rekening houdend met het advies van de Stuurgroep VIONA- de VIONA-oproepen en -projecten goed.

2. Modaliteiten en gunningsprocedure

2.1 De deelnemers

Oproepen voor onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten (O&O-projecten) staan open voor onderzoekers en onderzoeksgroepen uit de universiteiten en hogescholen én voor andere (onderzoeks) instellingen.

2.2 De projectvoorstellen

Een projectvoorstel dient deze elementen te bevatten:

- 1) titel van het O&O-project
- 2) vermelding van de promotor(en): naam, instelling, onderzoekseenheid, contactadres, telefoonnummer en e-mailadres
- 3) **een uitgebreide omschrijving van het projectvoorstel, dat met inbegrip van het tijdsfad (zie 4)* én de begroting (zie 5)* , maximaal 10 pagina's mag bedragen; in bijlage wordt een bondige omschrijving van het O&O-project toegevoegd (max. 2 blz.)**
- 4) *een gedetailleerd tijdschema
- 5) *een financieel plan per kalenderjaar en een verduidelijking van de additionele financiering (facultatief); de financiering van onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten door VIONA bedraagt altijd minder dan 200.000 euro (exclusief BTW)
Voor deze onderzoeksopdracht wordt als richtprijs een bedrag van maximaal 84.000 euro (inclusief overhead en/of BTW) vooropgesteld.
Overeenkomstig een beslissing van de FOD Financiën d.d. 28 oktober 2009 vallen de VIONA-onderzoeks- en ontwikkelingsovereenkomsten buiten de werkingssfeer van de BTW.
- 6) een beschrijving van de wijze waarop de resultaten zullen worden gevaloriseerd en bekend gemaakt; in de begroting moet expliciet een bedrag voor de valorisatie worden voorzien
- 7) een beknopt curriculum vitae van de onderzoeksverantwoordelijken (max. 3 blz. per persoon), met vermelding van de relevante lopende onderzoeksprojecten (met naam van de financierende organisatie en einddatum van het onderzoeksproject) en de vijf belangrijkste publicaties.

2.3 Evaluatie en selectie van de projectvoorstellen

De ingediende voorstellen worden beoordeeld op hun beleidsmatige relevantie.

De beoordeling van de beleidsmatige relevantie gebeurt door de Stuurgroep VIONA.

Die Stuurgroep bestaat uit de volgende stemgerechtigde leden: de Vlaamse regering (afgevaardigden van de Vlaamse Minister bevoegd voor Werk en de Vlaamse Minister bevoegd voor Sociale Economie), de sociale partners (ABVV, ACV, ACLVB, VOKA, UNIZO en BB) en het Vlaamse departement Werk en Sociale Economie.

De evaluatie en selectie verlopen als volgt:

- de stemgerechtigde stuurgroepleden krijgen alle projectvoorstellen toegestuurd en scoren de projectvoorstellen op basis van vier criteria (aansluiting bij de onderzoeksvragen uit de oproep, helderheid van de aanpak en de planning, beleidsrelevantie en kwaliteit van de valorisatievoorstellen);

- de stuurgroepleden drukken over elk projectvoorstel een globaal oordeel uit in één eindscore gaande van A tot C:

A: zeer goed, met daarbinnen een kopgroep (A1), ter onderscheiding van andere zeer goede projecten (A2)

B: goed, met daarbinnen ook weer een onderscheid tussen B1 en B2

C: onvoldoende

Bovendien staat het de stuurgroepleden vrij om bij elk projectvoorstel, ongeacht de score, suggesties voor bijsturing te formuleren.

Enkel projectvoorstellen met een gemiddelde score B+ of meer worden tijdens de eerstvolgende vergadering van de Stuurgroep VIONA besproken. De Stuurgroep beslist tijdens de vergadering en rekening houdend met de beleidsscore welk voorstel ze aan de minister voor gunning adviseert. Projectvoorstellen kunnen een hoger gewicht krijgen al naargelang de geplande valorisatie-initiatieven. Voor dringende beleidsvragen kan de Stuurgroep ook via een schriftelijke procedure selecteren. Het best gekwalificeerde projectvoorstel met een gemiddelde score van minstens B+ wordt dan voor gunning aan de minister geadviseerd. Indien de minister akkoord gaat met het advies, wordt het projectvoorstel gegund volgens de regels van de overheidsopdrachten.

2.4 Kandidaatstelling

De projectvoorstellen dienen het departement Werk en Sociale Economie **elektronisch via mail (Word)** (willem.deklerck@wse.vlaanderen.be + erik.samoy@wse.vlaanderen.be + johan.troch@wse.vlaanderen.be) **en met digitale handtekening** uiterlijk te bereiken op het tijdstip vermeld in de oproep.

Bijlage 2 bij VIONA-projectoproepen voor onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten

Financieel plan en rapportering

In deze bijlage worden de richtlijnen voor de budgetplanning van projectvoorstellen en de inhoudelijke en financiële rapportering door de promotoren toegelicht.

1. Kwalificatie van de opdracht

Binnen het VIONA-onderzoeksprogramma maken we een onderscheid tussen twee soorten dienstenopdrachten, nl. studieopdrachten en O&O-opdrachten. Deze oproep betreft een **O&O-opdracht**.

Bij O&O-opdrachten in antwoord op arbeidsmarktvragestukken verwachten we van de opdrachtnemer een analyse van een algemeen geformuleerd probleem of domein binnen een lange of middellange termijn met het oog op het verhogen van innovatieve kennis in dat onderzoeks- en beleidsveld. De financiering van O&O-opdrachten door VIONA bedraagt altijd minder dan 200.000 euro.

Voor deze onderzoeksopdracht wordt als richtprijs een bedrag van maximaal 84.000 euro (inclusief overhead en/of BTW) vooropgesteld.

2. Financiële planning en rapportering

In het financieel plan en de financiële rapportering van VIONA-projecten maken we een onderscheid tussen drie soorten kosten.

- **Loonkosten wetenschappelijk personeel:** raming in het financieel plan op basis van geschatte onderzoekersmaanden en bij afrekening op basis van *bewijsstukken* van de personeelskost voor wetenschappelijk personeel dat daadwerkelijk werd ingezet op het project.
- **Persoonsgebonden werkingskosten:** werkingsmiddelen, administratieve ondersteuning en universitaire overhead. De persoonsgebonden werkingskosten worden *forfaitair* begroot en afgerekend op *maximaal 33%* van respectievelijk de begrote en de reële personeelskosten wetenschappelijk personeel en omvat de overhead van maximum 10% die de universiteiten gewoonlijk aanrekenen.
- **Projectspecifieke werkingskosten:** exceptionele en projectspecifieke werkingsmiddelen (bv. kosten voor een grootschalige survey (postenquête, webbevraging, ...), kosten buitenlandse studiereis,...). Het betreft uitzonderlijke kosten waarvoor een specifiek budget moet worden uitgewerkt. Die kosten zijn inherent aan de opdracht en zijn altijd te bewijzen. Ze worden in detail begroot in het voorstel en afgerekend op basis van bijhorende *bewijsstukken*.

Bij de afrekening wordt de mogelijkheid voorzien van een transfer van de persoonsgebonden werkingskosten naar de loonkosten wetenschappelijke personeel ten bedrage van maximum 10 % van de oorspronkelijk voorziene werkingsmiddelen en dit op voorwaarde dat het globaal aanvaarde projectbudget behouden blijft.

Bv.: voor een VIONA-project met een aanvaarde projectbegroting van 99.750 euro bestaande uit 75.000 euro aan personeelskosten en 24.750 euro (33% van 75.000 euro) aan werkingskosten, mag maximaal 2.475 euro worden getransfereerd van de werkingsmiddelen naar de personeelskosten. Op die manier kunnen hogere personeelskosten dan begroot worden opgevangen, bijvoorbeeld na aanwerving van een meer gekwalificeerde en ervaren onderzoeker dan aanvankelijk verhoopt.

De opdrachtnemer zal aan de opdrachtgever **na afloop van het project (dit is de einddatum in het contract) een financiële eindrapportering** (schuldvordering met kopie van de gevraagde bewijsstukken) bezorgen.

Tussentijdse uitbetaling is enkel mogelijk voor projecten die meer dan 12 maanden doorlooptijd in beslag nemen en gebeurt op basis van een tussentijdse financiële en inhoudelijke rapportering. De **tussentijdse financiële rapportering** (schuldvordering met kopie van de gevraagde bewijsstukken) moet **na afloop van de eerste fase** aan de opdrachtgever worden bezorgd.

Indien het onderzoek door **meerdere instanties** wordt uitgevoerd, treedt **één instantie op als opdrachtnemer**. De opdrachtnemer moet alle facturen en interne verrekeningen bundelen en bij de opdrachtgever indienen.

Voor de loonkosten wetenschappelijk personeel moeten bij de betalingsaanvraag de namen worden vermeld en worden gestaafd d.m.v. loonfiches (indien intern personeel) of facturen én betalingsbewijzen (indien extern personeel).

Uitsluitend kosten gemaakt binnen de uitvoeringsperiode, die is bepaald in de overeenkomst, worden aanvaard.

3. Inhoudelijke rapportering

De opdrachtnemer zal aan de opdrachtgever **na afloop van het project (dit is de einddatum in het contract) een inhoudelijke eindrapportering** bezorgen, samen met een **Nederlandse én Engelstalige samenvatting**.

Het concept van eindrapport wordt besproken op en goedgekeurd door de werkgroep die belast is met de opvolging van het VIONA-project.

De Nederlandse samenvatting (met opzet, bevindingen, aanbevelingen en valorisatie) telt minimaal 2 en maximaal 5 bladzijden. De Engelstalige samenvatting telt een 2-tal bladzijden. Van het eindrapport en van de samenvatting wordt ook een elektronische versie geleverd met het oog op de mogelijke verspreiding via de VIONA-website. Van dit inhoudelijke eindrapport worden vijftig gedrukte exemplaren aan het Departement WSE bezorgd. De opdrachtnemer verbindt er zich toe, tegelijkertijd met de indiening van het eindrapport, de voorgeschreven samenvattingen van het onderzoeksproject te bezorgen.

In het geval van tussentijdse uitbetaling moet een **tussentijdse inhoudelijke rapportering** samen met een financieel rapport **na afloop van de eerste fase van het project** aan de opdrachtgever worden bezorgd. In die tussentijdse inhoudelijke rapportering dienen ook eventuele bijsturingen in het project te worden weergegeven. Deze rapportering wordt verspreid aan al de leden van de werkgroep die belast is met de opvolging van het VIONA-project. De verspreiding gebeurt via het VIONA-secretariaat.

4. Contactpersonen

Financiële en inhoudelijke rapporten moeten worden ingediend op het volgende adres, op de wijze zoals hierboven beschreven:

Vlaams Ministerie van Werk en Sociale Economie
Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Studie en Beleidscoördinatie
t.a.v. de heer Willem De Klerck (diensthoofd)
Koning Albert II-laan 35, bus 20 - 16de verdieping
1030 Brussel

Inhoudelijke vragen over de concrete opdracht:

Informatie over deze opdracht kan u krijgen bij Montserrat Gonzalez Garibay, Departement Werk en Sociale Economie (02/553 09 55, montserrat.gonzalezgaribay@wse.vlaanderen.be) en/of bij Erik Samoy (02/553 40 27, erik.samoy@wse.vlaanderen.be).

Contactpersoon m.b.t. de procedure en inhoudelijke en financiële rapportering:

Departement Werk en Sociale Economie, Koning Albert II-laan 35, bus 20 - 16de verdieping, 1030 Brussel
Johan Troch, tel. 02/553 44 18, johan.troch@wse.vlaanderen.be